

**RELAZIONE ILLUSTRATIVA DEI RECLAMI PERVENUTI DALLA CLIENTELA NEL 2023, AI SENSI  
DEL REGOLAMENTO ISVAP N. 24/2008**

### Attività di gestione dei reclami – Relazione illustrativa del 2023

Il Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modifiche ed integrazioni, che disciplina la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione, prevede che annualmente venga redatto e pubblicato sul sito internet della Compagnia un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami che riporti anche in sintesi i dati e le tipologie dei reclami pervenuti all'impresa nonché il relativo esito.

#### Approccio di gestione della Compagnia

ADRIATIC Osiguranje D.D., opera con attenzione alla corretta gestione dei reclami, i quali permettono di analizzare ed acquisire informazioni utili al miglioramento costante dei servizi al Cliente. I dati riportati sono oggetto della reportistica regolamentare.

#### Reclami pervenuti nel 2023

Nel corso del 2023 Adriatic Osiguranje D.D. ha registrato un totale di 1.107 reclami, dei quali 1.034 risultavano essere trattabili e 73 non trattabili.

I dati riportati sono oggetto della reportistica regolamentare.

#### Reclami trattabili pervenuti per settori aziendali

I settori maggiormente interessati oggetto delle doglianze presentate nel corso del 2023 in esame sono riferibili agli ambiti prospettati nella tabella che segue.

Ambiti di afferenza dei reclami	Numero reclami presentati
Settore commerciale RCA	10
Settore amministrativo RCA	11
Settore industriale RCA	1
Comparto liquidativo – ispettorato - RCA	957
Comparto liquidativo - call center - RCA	20
Comparto liquidativo – ispettorato - Furto auto	5

Comparto liquidativo – ispettorato – Furto altri casi	3
Comparto liquidativo – ispettorato - Altri	4
Altro	23

### Reclami trattabili pervenuti per tipologia proponente e tipologia reclamante ed area geografica

Di seguito si riporta, invece, l'incidenza dei reclami trattabili pervenuti per tipologia di proponente, tipologia di reclamante ed area geografica.

Tipologia proponente	Numero reclami presentati
Diretto interessato	80
Legale	544
Consulente	390
Altro	20

Tipologia reclamante	Numero reclami presentati
Contraente	20
Assicurato	15
Danneggiato	775
Beneficiario	47
Altro	177

Area geografica	Numero reclami presentati
Nord	533
Centro	307
Sud	84
Isole	90
Altro	20

### Esito dei reclami trattabili

Con riferimento ai 1.034 reclami trattabili pervenuti nel corso del 2023, si evidenzia come 536 reclami venivano respinti, mentre 407 reclami venivano accolti e 39 transatti.

Il tempo medio di evasione del reclamo è rimasto costante ed è pari a 27 giorni.



Nello schema che segue si riporta, in aggiunta, l'esito attribuito ai reclami trattati.

<b>Esito reclami</b>	
Accolti	407
Transatti	39
Respinti	536
<b>Totale reclami trattabili evasi nel entro il 31/12/2023</b>	<b>982</b>
In istruttoria al 31/12/2023	52